سلسلة أعمال الناس



المتاجر



مكتبة العبيكان



سلسلة أعمال الناس

المتــاجر



ديبورا فوكس

مركز التعريب والترجمة بمكتبة العبيكان

مكتبة العبيكان

ⓒ مكتبة العبيكان، ١٤٢٤هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

فوكس، ديبورا

المتاجر / ديبورا فوكس؛ مركز التعريب والترجمة بمكتبة العبيكان . - الرياض، ١٤٢٤هـ.

٢٧ص، ٢١ X ٢٩ سم.- (سلسلة أعمال الناس؛ ١٠)

ردمك: ٧- ٣١٥ - ٤٠ - ٩٩٦٠

١- الأسواق أ - مركز التعريب والترجمة بمكتبة العبيكان (مترجم) ب - العنوان ج - السلسلة

ديوي ٦٥٨,٨٧٨ ١٠٤٠ / ١٤٢٤

ردمك: ٧- ٣١٥ - ٤٠ - ٩٩٦٠ رقم الإيداع: ١٠٤٠ / ١٤٢٤

Published by Evans Brothers limited

2A Portman Mansions

Chiltern Street

London W11M 1LE

ISBN 0237519658

الطبعة الأولى ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م

الناشــــر

مكتبة العبيكان

الرياض - العليا - طريق الملك فهد مع تقاطع العروبة

ص.ب ٦٢٨٠٧ الرمز ١١٥٩٥

هاتف ٤٦٥٤٤٢٤ فاكس ٤٦٥٠١٢٩

بســـــم الله الرحمن الرحيم

المحتويات



المتجر يفتح أبوابه



اسمي روث، وأعمل في محل تجاري كبير متعدد الشعب. وفيه أعمل مساعدة للمدير الإداري، ووظيفتي هي التأكد من أن جميع أقسام البيع بهذا المتجر، وعددها ٢١ قسمًا، تعرض بضائعها بوضوح وفاعلية؛ لأننا إذا عرضنا بضاعتنا في شكل جذاب، ضمنا مبيعات عالية.

تعبئة الرفوف بالبضاعة

نبيع عدداً كبيراً من الأصناف كل يوم، ولذلك تحتاج رفوف المحل لإعادة التعبئة عدة مرات. وهناك أقسام مثل القرطاسية تبيع كميات كبيرة من البضاعة يومياً، بينما هناك أخرى مثل قسم مستلزمات الإضاءة، تبيع أصنافاً قليلة العدد في اليوم.

عند الساعة الثامنة صباحًا تحضر عرباتنا البضاعة من المستودع ليقوم عمال المتجر بتفريغها من الأقفاص والمساعدة في رصها على الرفوف.



◄ أحد عمال المتجر يفرغ قفصاً من محتوياته





◄ مساعد بائع بقسم الهدايا ينزع التغليف عن صندوق جديد.



▲ مدير قسم أجهزة التسجيلات الصوتية والتلفزيون يعقد الاجتماع الأسبوعي بحضور جميع العاملين بقسمه.

اجتماعات الأقسام

يعقد مدير كل قسم اجتماعاً يومياً مدة خمس دقائق مع العاملين بقسمه. وفي يوم الأربعاء من كل أسبوع يطول الاجتماع لنصف ساعة قبل أن يفتح المتجر أبوابه. وعادة يناقش المديرون عدة مواضيع، مثل: موقف المبيعات وتوفير منصات عرض جديدة، ونظام وضع البطاقات على البضاعة، أو الترتيبات اللازمة لقيام مندوب إحدى الشركات الصانعة بزيارة للمتجر.



كل صباح، وقبل أن يفتح المتجر أبوابه، أمضي ٤٥ دقيقة في تفقد جميع الأقسام. والغرض من هذه الجولة الصباحية هو التأكد من أن جميع الأقفاص قد أفرغت من محتوياتها وأبعدت عن الدور الذي يضم المعرض. بعد ذلك أتوجه لاجتماع موجز مع العاملين للتأكد من أن جميع الأقسام لديها العدد الكافي لذلك اليوم.

دور معرض البيع

على رأس كل قسم من المتجر هناك مدير يتحمل المسؤولية كاملة، ولكن من أجل توزيع العمل وتقاسم تلك المسؤولية مع بقية الكوادر العاملة تم تقسيم كل قسم إلى شعب وتم تعيين مدير لكل شعبة. وبذلك يمكن لمساعدي المبيعات الرجوع إلى مدير الشعبة إن كانت لديهم أي مشاكل أو استفسارات.

مساعدو المبيعات

تتفاوت مهام وظيفة مساعدي المبيعات بقدر كبير تبعاً للقسم الذي يعمل فيه كل واحد منهم. ففي قسم مفروشات غرف النوم، حيث نبيع الأقمشة والمخدات والمساند وستائر تعتيم النوافذ، يتطلب الوضع قضاء وقت طويل مع العميل مقارنة بقسم القرطاسية مثلاً. وعلى جميع مساعدي المبيعات خدمة العملاء والتأكد من أن البضاعة تحمل البطاقات الصحيحة المقروءة بسهولة، وأنّ تغيير المعروضات يتم باستمرار.

أحب التنوع في العمل الذي تحققه لي وظيفتي. واليوم هناك عميل يطلب الاستشارة لاختيار خامة الستائر، وآخر يطلب تنجيد كراسي حديقته ، بينما يطلب ثالث بعض المواد الخاصة لبناء كوخ مثل أكواخ الهنود الحمر

نيفيل – مساعدة مبيعات
قسم المفروشات



◄ مدير قسم المفروشات وإحدى مساعدات المبيعات يعلقان مجموعة من الستائر الصيفية الخفيفة بغية دراسة كيفية عرض الألوان لتبدو منسجمة في أفضل تشكيلة.





► مديرة قسم وإحدى مساعدات المبيعات من شعبة أغطية الأسرة يبدلان أكياس المخدات والوسائد . فكل شيء معروض هنا يجب أن يكون منسجم الألوان مع ما حوله.

▼ حديث مع مديرة قسم لعب الأطفال حول بعض اللعب التي وصلت للتو والطرق الممكنة لعرضها.



المعروضات الجديدة

تغير معظم الأقسام معروضاتها بانتظام بغرض تقديم البضاعة للزبائن، أو لفت انتباههم لمنتجات جديدة بالتركيز وتسليط الأضواء عليها.

تبادل الرأي

إن كانت لديّ أي اقتراحات حول تغيير طريقة عرض صنف ما، أو أنه معروض ولكن لم يعجبني الشكل الذي يبدو به، أناقش ذلك مع مدير القسم. ولشركتنا توجيهات صارمة حول كيفية تحديد سعر كل قطعة وتصنيف كل مجموعة حسب التشابه في اللون والوظيفة. ويجب الحرص على راحة كل زبون بتسهيل الوصول إلى ما يبغي من سلع ومعرفة الكميات المتبقية منها فوراً.

فرق عرض السلع

لهذا المتجر ١٧ نافذة تمثل الواجهة على ثلاثة من جوانبه تمكننا من عرض السلع على نحو جذاب. ويجري تغيير معروضات تلك النوافذ مرة كل ثلاثة أسابيع. كما أننا نبدل الملابس التي على نماذج عرض الأزياء المجسمة ومعروضات المحل الأخرى بانتظام. ويتولى هذه المهام فريقان للعرض من ستة أشخاص. يعمل أحد الفريقين على ترتيب معروضات النوافذ والآخر على ترتيب منصات العرض الداخلية. والشخص المسؤول عن هذا الجانب هو مدير العرض.



الموديلات المجسمة

- يكلف كل موديل مجسم لعرض الأزياء حوالي ٦٥٠ جنيهًا . وتصنع النماذج من الألياف الزجاجية ، لذلك فهي قابلة للكسر بسهولة.
- يكلف الشعر المستعار لكل موديل حوالي ٧٠ جنيهًا.
- يجب أن يرتدي مبدل الملابس قفازات بيضاء نظرًا لأن الشحوم والأوساخ التي على الأصابع تترك آثارًا على جسم الموديل.
- يتم تبديل ملابس كل نموذج مرة واحدة كل أسبوعين.

النماذج المجسمة لعرض الأزياء

يقوم أعضاء فريق العرض الداخلي بتبديل ملابس حوالي ١٢ من نماذج عرض الأزياء المجسمة يوميًا. ويحتفظ مدير القسم بقائمة تحدد كافة الأعمال الواجب القيام بها وتواريخ تبديل الأزياء التي على كل واحدة من النماذج ومن ستوكل إليهم حسب التخصص والخبرة. فبعض أعضاء الفريق حضر دورات تدريبية في كليات متخصصة والبعض الآخر يكسب لقمة عيشه من فطرة التمتع بذوق رفيع في اختيار الألوان والتصميم.



◄ تبديل الملابس والشعر المستعار والأحذية على نماذج عرض الأزياء. ويلاحظ أنّ الأيدي والأرجل سهلة الفك وإعادة التركيب.



صناعة منصات العرض

لدينا ورشة يصنع داخلها نجار المتجر ومساعده كافة منصات وألواح العرض التي نحتاج إليها، وعادة ما يتوجه أفراد فريق العرض للورشة كلما احتاجوا مستلزمات عرض ذات لمسات فنية مثل: الفواصل والألواح المكسوة بالقماش. وإن احتاجوا لبعض الستائر، فهناك غرف عمل داخل المتجر توفر مثل هذه الاحتياجات أيضاً.

يعتقد الناس أننا نؤدي عملاً ظريفاً طول الوقت ، ولو أنهم شاهدوا حجم ما نقوم به من تغطية وتحريك وسحب وجر ومشقة لعرفوا أن الأمر ليس سهلاً كما كانوا يتخيلون.

جو، رئيس شعبة العرض الداخلي



▲ عضو من فريق تجميل الواجهات تربط بعض أعواد الخيزران. وهذا العمل سيكون جزءاً من تجهيزات عرض بعض السلع اليابانية داخل المتجر.



► النجار يجهز منصة عرض جديدة.

طهي الطعام

يضم المتجر قسم التغذية، وهو قسم كثير العمل جدًا، حيث عليه توفير الأطعمة بمختلف أنواعها وأشكالها للعاملين بالمتجر وعملائه. والمطعم الملحق بالمحل يسع ٢٠٠ شخص ويفتح أبوابه لاستقبالهم عند الساعة العاشرة صباحًا. ولدينا مطعمان آخران للعاملين، أحدهما داخل المحل والآخر بالمستودعات.

خدمة العملاء

لدينا ستة أقسام مختلفة في مطعم العملاء لتقديم كل أنواع الطعام، من المعجنات إلى المرق. وعلى رأس كل قسم رئيس مسؤول عن إدارته وتدريب العاملين فيه.

▼ يباشر العاملون بالمطبخ أعمالهم عند الثامنة صباحًا حيث يعدون أصنافًا مختلفة من الوجبات الساخنة والمعجنات يوميًا.







▲ مديرة قسم التغذية تتحدث مع اثنتين من الموظفات للتأكد من وجود كميات كافية من مستلزمات حشوة وزينة المعجنات والحلويات.

أنا مسؤولة عن شراء كافة الأطعمة التي نحتاجها. وأعتمد على موردين أعلم انهم يرسلون إليّ الأصناف جيدة النوعية دومًا وقبل استلام الأطعمة يقوم أمين المستودع بقراءة وتحديد درجة حرارتها. وينص القانون يجب الاحتفاظ بسجل قيد درجات الحرارة لثلاثة أشهر بعد تاريخ الاستلام وعرضه على المفتشين فور الطلب.

كريستين – مديرة شعبة –
قسم التغذية

الصحــة

كل شـخص يرغب في العـمل بالمطبخ لابدّ أن يخـضع للفـحص الطبي الدقـيق والحـصـول على الشهادة الصحية. وتحكم عمليات مناولة وطبخ وتخـزين الأطعـمـة قـوانين وأنظمـة صارمـة تهـدف لضمـان صحـة الناس. وكل مكان يقـدم فـيـه الطعـام يخـضع للرقـابة والتفتيش المنتظم من قبل السلطات الحكومية. وللتقيد بالأنظمة يقوم أمين مستودعنا بفحص كل الأطعمة التي تصل المحل لضـمـان جـودة التـغليف وسـلامـتـه. بعـد ذلك يضع ختم تاريخ الاسـتـلام على كل عـبـوة ويحـرص على حـفظ كل صنف تحت درجـة الحـرارة المناسبة له.

▼ يتم توريد الأطعمـة الطازجة يوميًا. وفي الصورة تبدو كارمن وهي تعد أطباق السلطة ، فهي تعمل هنا منذ أكثر من عشـر سنوات.



اجتماعات الإدارة

يتمتع العاملون بفترة راحة في الصباح وأخرى بعد الظهر لتناول القهوة. وليتم ذلك على نحو منظم يضمن انسياب العمل، يضع مديرو الشعب قوائم تحدد مواعيد القهوة ووجبة الغداء لكل موظف.

زيارة ضابط المشتروات

ضابط المشتريات هو موظف مسؤول عن شراء وتأمين الأشياء والأغراض التي نقوم بعرضها وبيعها في المتجر. ولدينا فريق مبيعات مقيم في مدينة لندن يتولى مهمة تأمين طلبات فروعنا في كافة أنحاء البلاد. وطبيعة عمل هذا الفريق تستدعي سفرهم وتنقلهم من مكان لآخر. وعلى سبيل المثال يقوم ضباط مشتريات الأزياء بزيارة معارض وبيوت تصميم الأزياء في كل أنحاء العالم. وعليهم توقع ما ستكون عليه موضة العام القادم وبالتالي تحديد حجم ما نشتريه منها - ١٠٠ أم ١٠٠٠ أم ٢٠٠٠٠ فإن أصابت توقعات الضباط في شراء أزياء حققت أفضل مبيعات، تنتعش مبيعاتنا وتجني إدارات الأزياء أرباحًا مجزية، وإن خابت فلا شكّ أنّ مبيعاتنا ستعاني وتتدنى أرباحنا.

الاجتماع الأسبوعي

يعقد الاجتماع الأسبوعي لكبار المديرين منتصف النهار. وفي متجر يقارب العاملون فيه



◄ مدير العرض ونائب مدير الخدمات ومدير إدارة السلع الكهربائية ومدرب العاملين يجتمعون أثناء فترة تناول القهوة.





► فريق مشتريات الأزياء الرجالية يعرض مجموعة جديدة من البدلات خلال أحد مؤتمرات المبيعات.

الألف عضو، ويعد هذا الاجتماع فرصة مثالية للجميع للتقرير حول كل المستجدات بالمتجر مثل العاملين الجدد والدورات التدريبية الخاصة بهم، ووصول صنف جديد وهام من البضائع وكيفية ترويجه، والمسائل المتعلقة بالصحة والسلامة.

مسؤولياتي الرئيسة هي ضمان نمو حجم أرباحنا سنة بعد أخرى وجعل كل العاملين بالمتجر سعداء. ومن أهدافنا منح كل موظف الفرصة لتحقيق ما يريد. فهذا المتجر يجمع عدداً كبيرا من المهن تحت سقف واحد.

روجر سيمونز – المدير العام



► مدير عام المتجر يعقد الاجتماع الأسبوعي لكبار المديرين بمكتبه. وقد وصل كتاب جديد لعينة الألوان وأنا حريصة على الحصول على تعليقات حول بعض الأفكار.

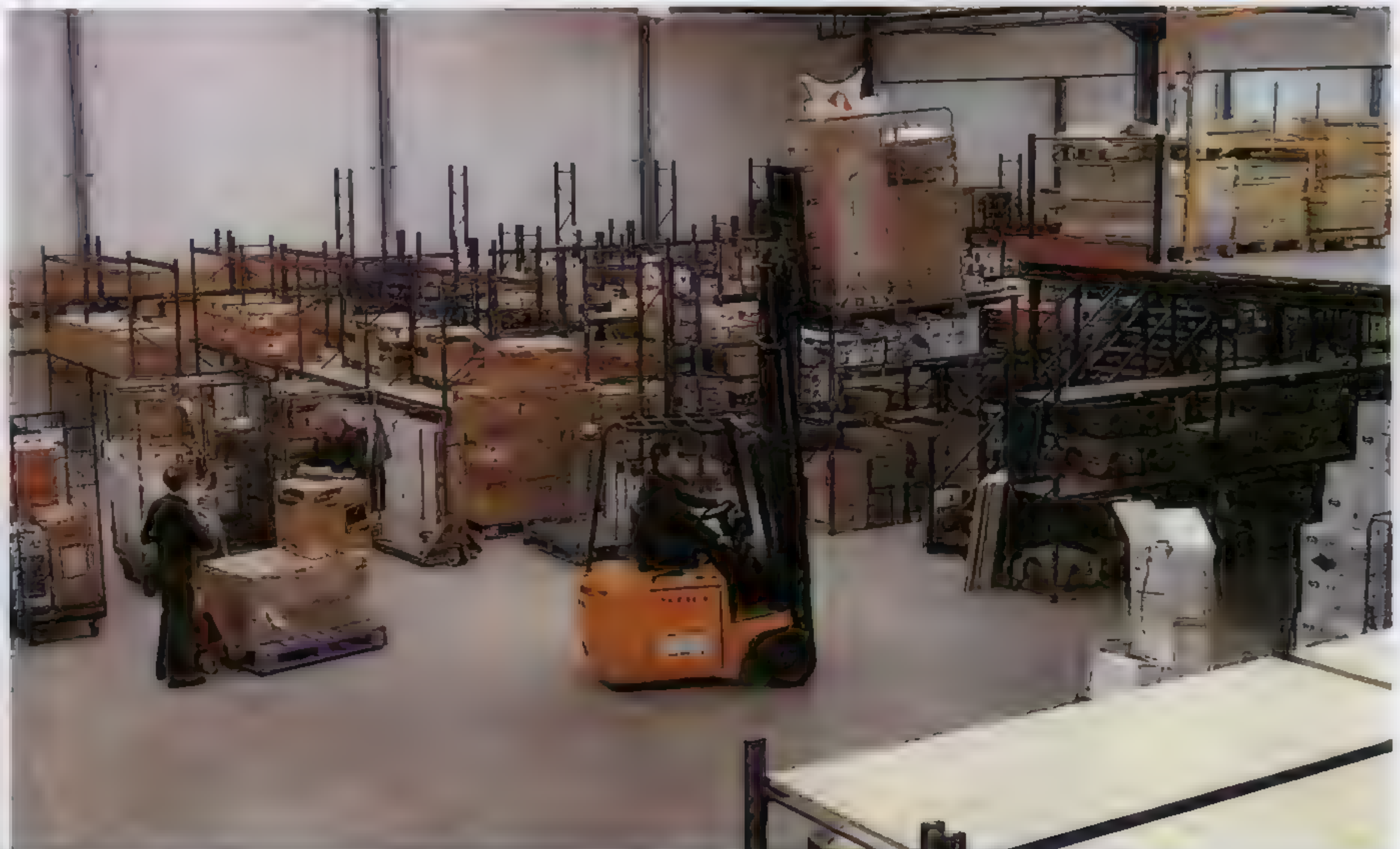
من المستودع إلى الزبائن

عندما يشتري أحد الزبائن صنفاً كبير الحجم، مثل الأرائك أو الأسرة، يلزمنا نقله وتسليمه له داخل بيته دون أجر. وعندما نكمل بيع أيّ قطعة بقسم الأثاث يرسل الطلب عبر شبكة الحاسب الآلي إلى المستودع المركزي. ويرسل المستودع المركزي الطلبات إلى كافة فروع متجرنا في جميع مناطق البلاد.

تواجهنا كافة أنواع المشاكل عند نقل الأغراض إلى منازل الزبائن. فهناك أعمال الطرق واختناق حركة المرور في الخارج، وضيق السلالم التي لا تسع الأسرة مثلاً، أو الأبواب التي لا يمكن إدخال أثاث غرف الطعام عبرها. ومن الطرائف أنّنا قمنا قبل شهرين بنزع نافذة إحدى الغرف ونقل سرير إلى الداخل مستخدمين سلماً خارجياً.

اوتو ، سائق توصيل للمنازل

▼ في مستودعاتنا المحلية نحفظ الأغراض الجاهزة للسحب.







▲ ينفذ سائق الشاحنة الصغيرة هذه ١٢ رحلة في اليوم بين المتجر ومخزن تسليم الزبائن.

التوصيل والتسليم

- تكلف العملية الواحدة لتوصيل الأغراض من مستودعنا إلى منزل الزبون شركتنا ٥ جنيهات في المتوسط.
- في المتوسط يستلم ٥٠٠ زبون أغراضهم من المخزن كل أسبوع. ويرتفع هذا العدد إلى ١٥٠٠ في موسم عيد الميلاد.
- يضم مخزون المستودع حوالي ٨٠٠٠ صنف.
- ينفذ سائقونا ٧٠٠ عملية توصيل إلى المنازل أسبوعيًا ، وضعف ذلك العدد في موسم عيد الميلاد.

تصل الطلبات للمستودعات المحلية عادة الساعة السادسة صباح اليوم التالي لإرسالها من المستودع المركزي. ويتولى مهمة التوصيل إلى منازل الزبائن ٢٤ من سائقينا يعملون بالتناوب على أساس زوجي.

▼ يضم دور معارض البيع غرف تخزين صغيرة لكل قسم.



مخزن تسليم الزبائن

بعض الأحيان لا يرغب الزبائن حمل الأغراض التي اشتروها والتجول بها حول المدينة؛ لذلك يفضلون استلامها من المتجر في وقت لاحق؛ ولهذا الغرض خصصنا مخزناً لا يبعد سوى بضع دقائق من هنا للتسليم تنقل إليه أغراض الزبائن بواسطة سيارتي نقل صغيرتين. وهناك بعض الأشياء مثل: أجهزة التلفزيون وأفران المايكرويف تحفظ هناك أيضاً لعدم توافرالمساحة الكافية هنا.

رعاية وصيانة المبنى

عندما تدخل أحد المتاجر الكبيرة متعددة الشعب، تجده جيد الإضاءة، والمصاعد والسلالم الكهربائية تعمل بانتظام، ودرجة الحرارة مضبوطة بواسطة التكييف على المعدل المناسب حسب حالة الطقس. وإدارة الخدمات هي المسؤولة عن صيانة هذه المرافق. وأكثر ما تخشاه هذه الإدارة هو احتمال اندلاع الحريق أو انقطاع التيار الكهربائي؛ لذلك يحرص أعضاء فريق الصيانة على القيام بعمليات فحص منتظمة لكافة المعدات ويجرون اختبارات يومية لنظام إنذار الحريق. ويقوم المهندسون بفحص مولدات الكهرباء، وأنظمة التهوية الخاصة بالتكييف، بينما يفحص الكهربائيون خطوط وتجهيزات الإمداد والإنارة.

▼ نحتفظ بالرفوف الزجاجية في المخزن للوفاء بمتطلبات العرض في المستقبل.



التركيبات داخل المتجر

أحيانًا تنتقل بعض الأقسام من مكان إلى آخر داخل المتجر، أو تحتاج للتوسع بزيادة المساحة أو تغيير مواقع العرض. فإن كان العمل يتضمن رفع السجاد وسحب توصيلات وتمديد كابلات وفك الرفوف القائمة وبناء أخرى جديدة، عندها نجري كل ذلك عندما يكون المتجر مغلقاً. وعندما يعيد المتجر فتح أبوابه يكون كل شيء قد انتهى وعاد إلى وضعه الطبيعي وأصبح جاهزاً لمواصلة العمل.

أعمل هنا منذ أكثر من ٢٤ عاماً. وأنا على علم تام بكل زوايا هذا المبنى، ويجب عليّ أن أكون على أهبة الاستعداد دوماً. ففي أي لحظة قد ينطلق جهاز إنذار الحريق أو تطفح الحمامات أو ينقطع إمداد التيار الكهربائي الرئيس.

بول ، نائب مدير الخدمات





▲ نائب مدير الخدمات وأحد مهندسي التدفئة والتهوية يفحصان أنبوب تكييف مكسور.



غرفة الغلايات

توفر غلاياتنا الرئيسة كافة احتياجات المتجر من الماء الساخن والتدفئة. ونقوم أيضًا بإزالة عسر الماء؛ لأن الماء العسر يضر بغسالات الصحون خاصة وأن غسالات صحون قسم التغذية تعمل بلا انقطاع طول اليوم. ولدينا مضخات مياه احتياطية نقوم بتشغيلها في حال انقطاع إمداد الماء، تمامًا كما لنا مولدات كهرباء احتياطية تعمل تلقائيًا في حال انقطاع التيار الكهربائي العام.

حقائق وأرقام

- نستعمل حوالي ٦٠٠٠٠ لتر من الماء داخل هذا المتجر يومياً. بينما يرجح أن تستعمل الأسرة المتوسطة حوالي ٥٠ لترًا في اليوم.
- ينفق المتجر ١٥٠٠٠٠٠جنيه في السنة.
- هناك موظف واحد مكلف بتغيير مصابيح الإضاءة المتعطلة في جميع أقسام المتجر والمصاعد. وكل سنة يبدل حوالي ٢٠٠٠٠ لمبة.
- يطلق على النجار لقب "طائر السنونو" وعلى الكهربائي لقب "الشرارة"

التدريب

من المحتمل أن يتلقى أغلب العاملين داخل هذا المحل ما بين اثنين إلى ثلاث دورات تدريبية في السنة؛ ولهذا الغرض تضع المدربة ومساعداتها الثلاث خطط التدريب المناسبة على ضوء تقييم الاحتياجات الفردية لكل موظف من التدريب ومناقشة النتائج مع مديري المتجر. وبهذه الطريقة يتوافر نطاق واسع من الدورات التدريبية تتراوح بين تعريف الموظفين الجدد بأعمال الصندوق ودورات تدريب الكوادر الإدارية على تحسين مهارات بناء الفرق والعمل الميداني.

الأمن

يشكل التفكير في تقليل كمية التالف من البضاعة جزءًا من تدريب كل فرد. فالسلع عادة قابلة للتلف والضرر والكسر والفقدان، وقد تصبح عرضة للسرقة في بعض الأحيان. وفي متاجرنا مراقبون يجوبون مختلف الأقسام لرصد أي تصرفات مشبوهة من قبل بعض الزبائن، بينما يتولى أفراد من فريق الأمن المراقبة عبر شاشات نظام كاميرات المراقبة التلفزيونية المركبة داخل كل محل.



◄ المتدربون على الإدارة يتعلمون أسس الاعتماد على بعضهم أثناء دورة تدريب الخبرات والتجارب المثيرة.



◄ مساعدة التدريب تعلم موظفة جديدة التعامل مع صندوق النقود. والأخيرة تتدرب على كيفية إدخال قيمة المبيعات.



خدمة العملاء

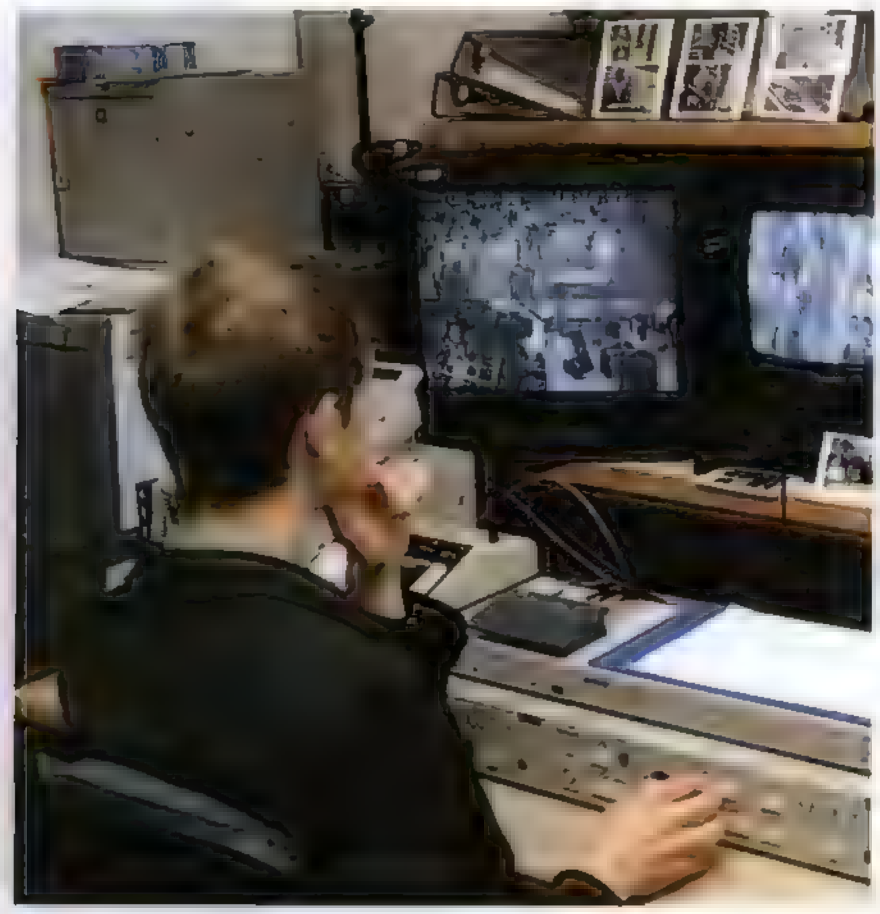
عند تعيين موظفين جدد، يتم تدريبهم أولاً على كيفية خدمة العملاء واستعمال صندوق النقود وتنظيم البضاعة. أما الكوادر ذات الخبرة فهي التي طورت مهاراتها عبر معرفة فنون العمل بالمتاجر.

إنّ التحدي القائم أمام كل مدير محل هو الوقوف على أرقام مبيعاته للعام المنصرم ومن ثم السعي لتجاوزها. ولا شكّ أنّ ذلك يستدعي بحث المديرين عن السبل الكفيلة لتحسين الخدمات التي تقدم للعملاء داخل المحلات. وبالطبع لا يتحقق ذلك إلاّ بالتدريب المنتظم لجميع العاملين. ومن جانب آخر، يحاول المديرون تحسين طرق عرض البضاعة باستمرار والتدخل المباشر لحل المشاكل التي تطرأ والشكاوى التي تثار وضمان حرص العاملين على تقليل التالف من البضائع المعروضة.

▼ مساعدة المبيعات الخبيرة يمكنها تقديم النصح للعملاء، فالخبرة والتدريب يساعدان على تحسين المبيعات.



▼ أحد أفراد الأمن يركز على مراقبة الزبائن عبر شاشات نظام المراقبة بالكاميرات التلفزيونية.



بدأت العمل هنا أيام أعياد الميلاد عام ١٩٨٣م لأكتشف أنني أجد متعة حقيقية في أعمال "بيع التجزئة". وحفزني ذلك على حضور دورة تدريبية في التسويق مدتها ثلاث سنوات تنظمها مدرسة ليلية مما أتاح لي فرصة احتفاظي بوظيفتي. وخلال عملي هنا أنشأت قسم الإلكترونيات وأجهزة التلفزيون وتوليت إدارته لعامين. بعد ذلك انتقلت لإدارة قسم الأواني المنزلية، لأجده مختلفًا تمامًا عن عالم الإلكترونيات. وكانت غايتي وراء ذلك هي توسيع أفق معرفتي للعمل التجاري. أجد المتعة في التعامل مع الأجهزة السمعية والبصرية، ومنبع حبي لهذه المنتجات هو أنها دائمة التجدد وتتيح لي إمكانية التعلم أكثر فأكثر.

ادريان ، مديرة قسم الأجهزة السمعية والبصرية

توريد النقدية



▲ مديرة معرض الأزياء ترتب الملابس على شماعة العرض.

حوالي الساعة الثالثة والنصف عصراً يطلب مديرو الأقسام من العاملين البدء في "الاستعادة" وذلك يعني الشروع في ترتيب الأقسام والشعب. فعند هذا الوقت من اليوم يبدو المتجر وكأنه في فوضى، إذ يكون الزبائن قد حركوا أغلب الأشياء من أماكنها وبعثروا محتويات الرفوف ولم تعد مرتبة. كما أنّ الملابس بغرف التجربة تكون في حاجة لأن تعاد إلى شماعات العرض مرة أخرى.

تفريغ صناديق النقدية

قبل لحظات الإغلاق بقليل، يفرغ المديرون والموظفون المختصون النقود من صناديق النقدية ويضعونها داخل حقائب بعد فصل الشيكات والمبيعات ببطاقات الائتمان. بعد ذلك يرسلون المال وأشرطة



◄ قفل الحسابات في نهاية اليوم. ولا يمكن للعاملين مراجعة وقفل الحسابات اليومية إلا بعد سداد آخر زبون قيمة مشترياته.



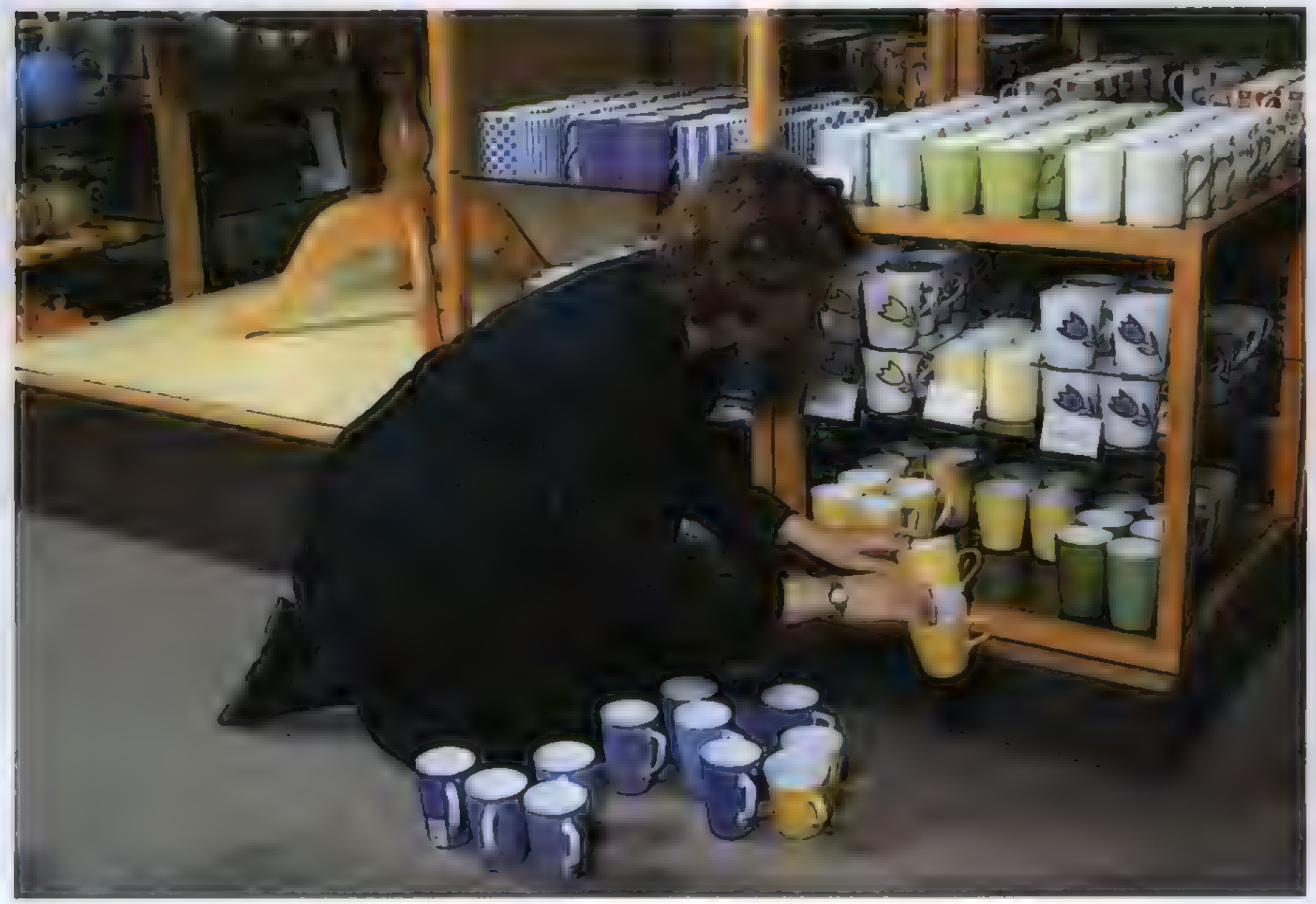
تسجيل عمليات المبيعات لليوم بأكمله إلى قسم الحسابات. وهناك يقوم المحاسبون بالمراجعة للتأكد من مطابقة المبلغ المستلم للمدخلات على شريط التسجيل.

تصنيف البضاعة

يحرص مساعدو المبيعات عند ترتيب الأصناف المختلفة من البضاعة المعروضة للبيع على ضمان تصنيفها. والتصنيف هو وضع كل مجموعات متجانسة أو متشابهة مع بعضها. وبهذه الطريقة، مثلاً، لا تختلط الأكواب مع الصحون أو الصواني.

ونحاول جمع الأصناف على نحو ذلك من أجل تسهيل عثور الزبائن على حاجاتهم. كما أننا نرص البضاعة تبعاً للألوان. وهنا نقوم بوضع البضاعة ذات اللون الواحد في مكان واحد.

▼ إحدى مساعدات المبيعات ترتب البضاعة المعروضة للبيع نهاية اليوم.



المتجر يغلق أبوابه

جولتي الأخيرة داخل المتجر تكون عادة في اللحظات الأخيرة من كل يوم عمل. وفيها أتأكد من أنّ جميع البضاعة قد أعيدت إلى مواقع عرضها الأصلية وأننا أمسينا جاهزين لليوم التالي. كما أنّ هذه الجولة تمثل فرصة طيبة بالنسبة لي لتقديم النصح أو التوجيه لأي من الأقسام.



▲ حديث مع واحدة من مديرات الأقسام حول عرض ساعات الحائط وبطاقات الأسعار. وسياسة شركتنا تفرض وضع بطاقات الأسعار على نحو جذاب وخطوط مستقيمة.

الأمن

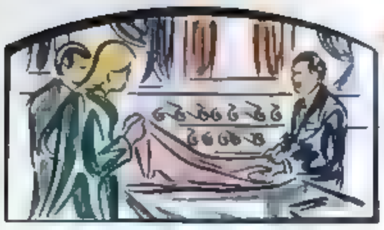
يقوم فريق الأمن بالتأكد من أنّ جميع الزبائن قد غادروا المتجر قبل إغلاق أبوابه. كما يتأكدون من أنّ جميع أجهزة الإنذار قد تم ضبطها وأصبحت جاهزة للانطلاق.

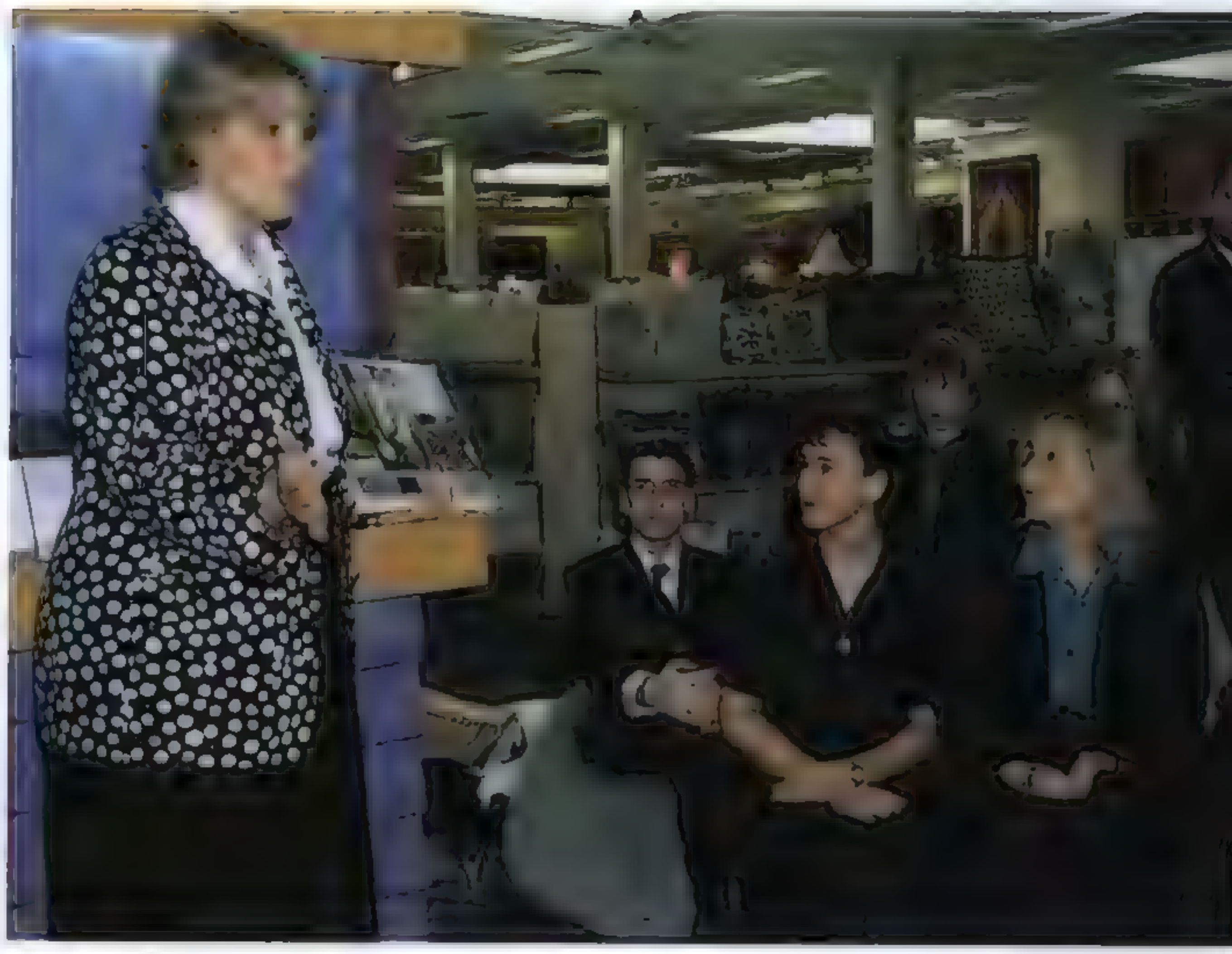
يوم جديد

غدًا صباحًا، سيقدم ضابط مشتريات مفروشات الغرف تقريرًا حديثًا حول مشروع الألوان الجديدة الخاصة بالوسائد والمخدات والسجاد لفصل الخريف القادم. ومن الأمور المهمة أن يكون كل عضو في القسم على علم تام بخطوط وتشكيلة المفروشات التي



▲ فريق الأمن يفحص الأبواب ويتأكد أنها محكمة الإغلاق في نهاية يوم العمل.





◀ ضابطة مشتريات مفروشات الغرف تعرض للعاملين بالقسم خطوط وتشكيلة ألوان فصل الخريف.

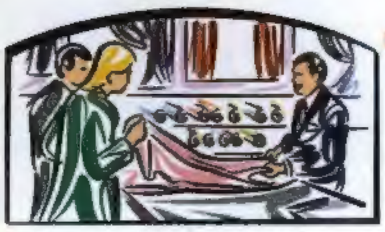
▼ يجب أن ينظف المتجر بعناية قبل الفتح ومباشرة العمل في اليوم التالي.

ستعرض قريبًا وتوصيل المعلومات الصحيحة للزبائن. ولهذه الغاية يحضر مديرو أقسامنا بانتظام مؤتمرات المبيعات نص السنوية، حيث يتم إلقاء الضوء على تشكيلات المنتجات الجديدة. والمعلومات التي يعودون بها يتم إبلاغها لبقية أعضاء فريقهم.





أحيانًا تصل معاملات البيع عبر صناديق المتجر إلى ٢٢٠٠٠ عملية في اليوم الواحد. وقد يكون ذلك مصدر قلق شديد، لكن لا يخلو من المتعة.



شرح الكلمات الصعبة

تكييف الهواء: عملية تحكم في درجة الحرارة وكمية الماء الموجودة بالهواء؛ والمتجر المزود بنظام التكييف أبرد من غيره.

ضابط المشتريات: هو الشخص الذي يشتري الأصناف التي يبيعها المتجر؛ وعادة لكل قسم ضابط المشتريات الخاص به.

سياسة الشركة: قواعد وأنظمة الشركة.

وحدات العرض: المنصات التي يعرض عليها مختلف أصناف البضاعة.

الموظف: هو الشخص الذي يعمل مع شركة أو ما شابه ذلك.

الماء العسر: هو الماء الذي يحوي كمية كبيرة من الجير والذي يؤدي استعماله لتكوين قشرة جيرية.

فريق العرض الداخلي: مجموع الأشخاص المسؤولين عن المعروضات داخل المتجر، بما في ذلك تبديل ملابس نماذج عرض الأزياء المجسمة.

الصانع: هو الشخص أو العامل التجاري الذي يصنع الأشياء بغرض البيع.

التسويق: هو تخصص بيع الأشياء، بما في ذلك الدعاية والإعلان.

الدورة التدريبية على الخبرات والتجارب المثيرة: تدريبات تهدف لتحسين قدرات العمل الجماعي لدى الفرق.

انقطاع الكهرباء: هو انقطاع الإمداد بالتيار الكهربائي مما يؤثر على وظائف الإضاءة وتكييف الهواء.

الربح: المبلغ المتبقي بعد سداد كافة المصروفات.

بيع التجزئة: البيع للمستهلكين مباشرة.

قائمة التكليف بالمهام: قائمة بأسماء الأشخاص توضح ترتيب تناوبهم في أداء المهام.

مؤتمر المبيعات: اجتماع ضخم لمسؤولي المشتريات ومديري الأقسام يقدمون فيه التشكيلات الجديدة من المنتجات ومعلومات حول المبيعات.

البضاعة: الأصناف الموجودة بالمتجر في انتظار أن يتم بيعها داخله.

غرفة المخزن: هي الغرفة التي تحفظ داخلها أصناف البضاعة المختلفة: وعادة توجد بكل قسم غرفة المخزن الخاصة به.



المســـــرد